

228832-2026 - Súťaž

Portugalsko – Starostlivosť o zákazníkov – Aquisição de serviços de atendimento para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes

OJ S 65/2026 02/04/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim -

Oznámenie o zmene

Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-mail: logistica.epal@adp.pt

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejný podnik

Činnosť verejného obstarávateľa: Ochrana životného prostredia

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Aquisição de serviços de atendimento para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes

Opis: Aquisição de serviços de atendimento para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes

Identifikátor postupu: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Interný identifikátor: CA/4387/2025

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

Hlavné prvky postupu: Cf. peças do concurso

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

2.1.2. Miesto plnenia

Mesto: Freguesia de São Domingos de Benfica

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Krajina: Portugalsko

2.1.2. Miesto plnenia

Mesto: Freguesia de Santo António - Lisboa

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Krajina: Portugalsko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.5. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Maximálny počet častí, za ktoré môže jeden uchádzač predložiť ponuky: 2

Podmienky zmluvy:

Maximálny počet častí, za ktoré môžu byť zmluvy zadané jednému uchádzačovi: 2

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad, Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras

Opis: Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras

Interný identifikátor: LOT-0001

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

Možnosti:

Popis možností: Cada um dos contratos mantém-se em vigor pelo prazo inicial de 1 ano, a contar da data da sua celebração, sendo renovável por iguais períodos até ao máximo de 3 anos, se não forem denunciados, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 60 dias face ao termo do prazo inicial ou da renovação em curso, através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte

5.1.2. Miesto plnenia

Mesto: Freguesia de São Domingos de Benfica

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Krajina: Portugalsko

5.1.2. Miesto plnenia

Mesto: Freguesia de Santo António - Lisboa

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Krajina: Portugalsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 1 Rok

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 2

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 507 774,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Požiadavka na žiadosť o účasť

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Preço

Opis: Preço

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 60

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Outros

Opis: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 40

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: portugálčina

Adresa súťažných podkladov: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://www.acingov.pt>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: portugálčina

Elektronický katalóg: Povolená

Vyžaduje sa zdokonalený alebo kvalifikovaný elektronický podpis alebo elektronická pečať [v zmysle nariadenia (EÚ) č. 910/2014]

Varianty: Nie je povolená

Opis finančnej zábezpeky: Para garantia da celebração do contrato e do exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, o adjudicatário de cada lote deve prestar uma caução correspondente a 5% (cinco por cento) do preço contratual inicial, correspondente, por estimativa, a 1/3 (um terço) do preço total decorrente das propostas adjudicadas

Lehota na prijímanie ponúk: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 150 Dni

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: Cf. peças do concurso

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Právna forma, ktorú musí mať skupina uchádzačov, ktorej bude zadaná zákazka: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Mechanizmus financovania: Cf. peças do concurso

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informácie o lehotách na preskúmanie: 5 dias úteis

5.1. Časť: LOT-0002

Názov: Atendimento de clientes de Contact Center

Opis: Atendimento de clientes de Contact Center

Interný identifikátor: LOT-0002

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

Možnosti:

Popis možností: Cada um dos contratos mantém-se em vigor pelo prazo inicial de 1 ano, a contar da data da sua celebração, sendo renovável por iguais períodos até ao máximo de 3 anos, se não forem denunciados, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 60 dias face ao termo do prazo inicial ou da renovação em curso, através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte

5.1.2. Miesto plnenia

Mesto: Freguesia de São Domingos de Benfica

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Krajina: Portugalsko

5.1.2. Miesto plnenia

Mesto: Freguesia de Santo António - Lisboa

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Krajina: Portugalsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 1 Rok

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 2

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie**Vyhradená účasť:**

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Požiadavka na žiadosť o účasť

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Preço

Opis: Preço

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 60

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Outros

Opis: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 40

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: portugalčina

Adresa súťažných podkladov: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://www.acingov.pt>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: portugalčina

Elektronický katalóg: Povolená

Vyžaduje sa zdokonalený alebo kvalifikovaný elektronický podpis alebo elektronická pečať [v zmysle nariadenia (EÚ) č. 910/2014]

Varianty: Nie je povolená

Opis finančnej zábezpeky: Para garantia da celebração do contrato e do exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, o adjudicatário de cada lote deve prestar uma caução correspondente a 5% (cinco por cento) do preço contratual inicial, correspondente, por estimativa, a 1/3 (um terço) do preço total decorrente das propostas adjudicadas

Lehota na prijímanie ponúk: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 150 Dni

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: Cf. peças do concurso

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Právna forma, ktorú musí mať skupina uchádzačov, ktorej bude zadaná zákazka: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Mechanizmus financovania: Cf. peças do concurso

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Organizácia pre preskúmanie: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Informácie o lehotách na preskúmanie: 5 dias úteis

8. Organizácie

8.1. **ORG-0001**

Úradný názov: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Registračné číslo: 500906840
Oddelenie: Direção de Compras e Logística
Poštová adresa: Avenida da Liberdade, 24
Mesto: Lisboa
PSČ: 1250-144
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Krajina: Portugalsko
Kontaktné miesto: Direção de Compras e Logística
E-mail: logistica.epal@adp.pt
Telefón: 213251000
Fax: 213251397
Internetová adresa: <https://www.epal.pt/EPAL/>
Koncový bod výmeny informácií (URL): <https://www.acingov.pt>
Roly tejto organizácie:
Kupujúci
Organizácia pre preskúmanie

8.1. **ORG-0002**

Úradný názov: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)
Registračné číslo: 500792887
Oddelenie: Unidade do Diário da República
Poštová adresa: Avenida António José de Almeida
Mesto: Lisboa
PSČ: 1000-042
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Krajina: Portugalsko
Kontaktné miesto: Ponto de contacto
E-mail: 2serie@diariodarepublica.pt
Telefón: +351 217810870
Fax: +351 213945716
Internetová adresa: <https://diariodarepublica.pt>
Roly tejto organizácie:
TED eSender

10. Zmena

Verzia prechádzajúceho oznámenia, ktorá sa má upraviť
:
4ee913f5-90f8-4102-8b91-dbd77e7104ff-01
Hlavný dôvod zmeny

:

Aktualizované informácie

10.1. Zmena

Identifikátor oddielu: LOT-0001

Identifikátor oddielu: LOT-0002

Opis zmien: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Súťažné podklady boli zmenené dňa: 30/03/2026

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas,
západoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: portugalčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 228832-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 65/2026

Dátum uverejnenia: 02/04/2026